

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh varian produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang produk Tntshop3 melalui kepuasan pelanggan pada pengguna produk Tntshop3. Varian produk, persepsi harga serta kualitas pelayanan merupakan suatu alasan tersendiri bagi konsumen untuk memilih serta membeli kembali suatu produk customcase handphone yang merupakan salah satu kebutuhan penting konsumen saat ini.

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independent dengan satu variabel intervening dan satu variabel dependent. Populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan Tntshop3. Besarnya sampel sebanyak 100 orang dengan kriteria telah menggunakan jasa Tntshop3 lebih dari dua kali. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi berganda melalui program SPSS. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa varian produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi yaitu  $Y_1 = 0,212X_1 + 0,218X_2 + 0,498X_3$  serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang dengan koefisien regresi yaitu  $Y_2 = 0,693Y_1 + e$

Kata Kunci : Varian Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Minat Beli Ulang